АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР №

г. Бишкек «_____»_____ **2024 года**

Общество с ограниченной ответственностью «Туроператор Компас», именуемое в дальнейшем «Туроператор», в лице директора Муктарова Олжаса Муктаровича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____ ,именуемый (-ая) в дальнейшем «Турагент», в лице _____ _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Агентский договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Туроператор поручает Турагенту от имени Туроператора бронирование и продажу авиабилетов на чартерные и регулярные рейсы, продвижение и реализацию туристских продуктов Туроператора, наземных услуг (проживание и/или трансфер, экскурсии) согласно заявке Турагента.
1.2. Туроператор по данным услугам действует от своего имени за счет иностранных туроператоров и партнеров, с которыми заключены соответствующие договоры.
1.3. Стороны гарантируют, что на момент заключения Договора и в течение всего срока его действия обладают всеми необходимыми разрешительными документами, в том числе по осуществлению турагентской и туроператорской деятельности (если применимо).
1.4. При бронировании туров MICE (групповые туры, корпоративные заезды, бронирование свыше 5 номеров) Стороны заключают Дополнительное соглашение к настоящему Договору, с указанием особых условий оплаты и аннуляции соответствующей Заявки. В части, не урегулированной условиями Дополнительного соглашения, Стороны руководствуются условиями настоящего Договора.
1.5. При бронировании круизных туров Стороны руководствуются особыми условиями, изложенными на сайте Туроператора и/или в Приложении 1 к настоящему Договору. При необходимости Стороны подписывают Дополнительное соглашение к Договору по каждой Заявке по круизным турам. В части, не урегулированной условиями Приложения 1 и Дополнительных соглашений к настоящему Договору, Стороны руководствуются условиями настоящего Договора
1.6. При бронировании Динамических туров или «DYNAMIC» Стороны руководствуются особыми условиями, изложенными на сайте Туроператора https://kompastour.com.com/kg/rus. При необходимости Стороны подписывают Дополнительное соглашение к Договору по каждой Заявке по динамическим турам. В части, не урегулированной условиями Дополнительных соглашений к настоящему Договору, Стороны руководствуются условиями настоящего Договора.
1.7. К турам, которые обозначены в электронной системе бронирования Туроператора пометкой «DYNAMIC» или Динамические туры, применяются специальные положения о порядке бронирования, сроков, условий аннуляции и штрафов, которые определены для таких туров отдельно. Указанные условия являются индивидуальными для каждого из таких туров и изложенные по адресу: https://kompastour.com/kg/rus/agentam/dynamic_manual_kompas/.

В случае бронирования Турагентом туров с пометкой «DYNAMIC» или Динамические туры, Стороны применяют правила бронирования, сроков, условий аннуляции и применения штрафов, предусмотренных данным пунктом Договора

1.8. Термины и определения, применяемые в Договоре, понимаются и трактуются Сторонами следующим образом:

«Заявка» - означает запрос Турагента на подтверждение тура либо части тура . Заявки должны быть оформлены путем внесения в он-лайн систему Туроператора через электронный кабинет Турагента.
«Турист» – физическое лицо, заключившее Договор с Турагентом на приобретение тура;
«Заказчик» – юридическое лицо, заключившее Договор с Турагентом на приобретение тура. На Заказчика распространяются все условия Договора о Туристе (права, обязанности, ответственность и т.д.).

«Перевозчик» в рамках настоящего Договора означает авиакомпании или иные транспортные организации или их агенты, оказывающие услуги по перевозке Туриста и его багажа.
«Туристские услуги» – необходимые для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов (гидов-переводчиков), и другие услуги, предусмотренные договором, оказываемые в зависимости от целей поездки;
«Тур» – комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков;

«Туристский продукт или турпродукт» – совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия.
«Туристский ваучер» – документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура.
«Наземные услуги» - проживание в отеле и/или трансфер, экскурсии.
«Процедура минимизации» - процедура снижения размера фактически понесенных расходов и штрафов в отношении некоторых аннулированных туристких продуктов (аннулированных заявок) , производимая Туроператором и/или Туроператором – нерезидентом ,партнерами Туроператора на условиях и в сроках, установленных Туроператором. При этом, минимизация производится только на основании письменного заявления (письма, сообщения) Турагента в личном кабинете.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Туроператор обязан:
2.1.1. Обеспечить Турагента информацией об авиабилетах на чартерные и регулярные рейсы туристских продуктах, наземных услугах (условия, обслуживания, размещения, услугах, наличии мест, сроках заездов, продолжительности пребывания, условия проезда, питания, программах оздоровления и досуга и т.д., а также обо всех изменениях и дополнениях) и ценовых предложениях на них, в том числе при помощи электронной почты и веб-сайта https://kompastour.com/kg/rus.
2.1.2. В соответствии с заявками Турагента производить бронирование и продажу авиабилетов Перевозчика. Бронирование производится в течение 48 (сорока восьми) часов с момента поступления Заявки;
2.1.3. По Заявке Турагента формировать и предоставлять Турагенту в согласованные Сторонами сроки и месте туристский продукт (авиабилеты, проживание, трансферт, питание и т.д., в соответствии с Заявкой) на основе турпродуктов туроператоров-нерезидентов и Перевозчиков;
2.1.4. Туроператор организует отправку пассажиров Турагента согласно законодательству Кыргызской Республики и Договору с Перевозчиком (авиакомпанией или иными транспортными организациями или их агентами), оказывающим услуги по перевозке Туриста и его багажа.

2.2. Туроператор имеет право:

2.2.1. Аннулировать бронирование тура в случае несвоевременной оплаты или несвоевременного предоставления Турагентом документов, необходимых для его оформления. В этом случае Туроператор освобождается от выплаты Турагенту какой-либо компенсации убытков, понесенных последним в результате снятия бронирования
2.2.2. Туроператор оставляет за собой право, при необходимости, заменить отель, указанный ранее, на отель той же либо более высокой категории;
2.2.3. В исключительных случаях Туроператор вправе вносить изменения в программу туров, не понижая качества предлагаемых услуг, о чем он обязан незамедлительно уведомить Турагента;
2.2.4. Требовать от Турагента копии договоров по продаже туристского продукта с Туристами и Заказчиками, другие документы, в случаях, когда это необходимо для получения страховой выплаты, либо для других случаев;
2.2.5. В случае нарушения Турагентом обязательства по оплате каких-либо сумм (стоимость тура, удержание при аннуляции тура и т.д.) в согласованный срок, направить полученную ранее оплату за любые неисполненные Заявки Турагента на погашение задолженности по неисполненным обязательствам;
2.2.6. Требовать от Турагента 100% предоплату по Заявке в случае нарушения финансовой дисциплины указанной в пунктах 2.3.6. и разделе 4

2.2.7. Применять другие права, предусмотренные настоящим Договором и законодательством

Кыргызской Республики.

2.3. Турагент обязан:

2.3.1. Осуществлять деятельность на условиях настоящего договора только при наличии необходимых полномочий для осуществления такой деятельности на территории Кыргызской Республики в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

2.3.2. Оказывать продвижение и реализацию туристского продукта Туроператора на территории Кыргызской Республики;

2.3.3. Следить за информацией, поступающей от Туроператора посредством вебсайта Туроператора – https://kompastour.com/kg/rus/ , электронной почты и других источников информации;

2.3.4. Все сотрудники Турагента или иные лица, имеющие доступ к личному кабинету Турагента в онлайн системе Туроператора, признаются лицами, ответственными за подачу Заявок. Поданные ими Заявки признаются действительными и не могут быть оспорены Турагентом в будущем;

2.3.5. Своевременно и в полном объеме предоставлять Туроператору информацию на бронирование в форме Заявки согласованного образца. Заявки должны быть оформлены в соответствии с пунктами 1.4., 3.1.- 3.8. настоящего Договора;

2.3.6. Своевременно оплачивать Туроператору стоимость приобретенных Туристами авиабилетов и/или туристского продукта в полном объеме, согласно выставленному счету в соответствии с условиями Договора;

2.3.7. Ознакомить Туристов с правилами прохождения таможенных процедур, предупредить пассажиров о предметах и вещах, запрещенных к перевозке в соответствии с правилами Перевозчика, требованиями инструкции или памятки Туриста, содержащей условия безопасности Туриста и иные правила поведения при осуществлении Туристом путешествия (оформление въездной визы, если требуется; срок действия заграничного паспорта, а также документы, связанные с выездом несовершеннолетних детей) правила пересечения границ, условия страхования, условия аннуляции туров под подпись Туриста и /или иного заказчика туристического продукта.

2.3.8. По требованию туроператора, Турагент обязан незамедлительно предоставлять копии договоров с Туристами, Заказчиками по продаже туристского продукта и другие документы, в случаях, когда это необходимо для оформления договоров обязательного страхования туристов, получения страховой выплаты, либо для других случаев;

2.3.9. При внесении данных туриста в момент формирования заявки заполнять полную и корректную информацию о туристах, а именно:

1. Фамилия Имя Отчество;
2. ПИН;
3. Дата рождения;
4. Электронный адрес;
5. Номер мобильного телефона;
6. Признак резидентства (резидент / нерезидент Кыргызской Республики);
7. Трехбуквенный код страны-резидентства (KGZ, RUS, UZB и т.д);
8. Место жительства.

Для туристов-нерезидентов агент обязан выслать скан копию паспорта туриста, а также все вышеперечисленные данные по нему.

2.3.10. Соблюдать действующие законы и правила, регламентирующие допуск пассажира к перевозке (виза, сроки действия паспорта и т.д.);

2.3.11. Уведомлять Туроператора о нарушении Туристом условий договора, заключенного с Турагентом в рамках настоящего Договора;

2.3.12. Разъяснять Туристам или иным заказчикам туристического продукта под роспись, что Туроператор и Турагент не несут ответственность за утрату багажа Туриста при его перевозке авиаперевозчиком. Ознакомить туристов или иных заказчиков туристического продукта под роспись, что в случае неполучения багажа в аэропорту прилета, Турист должен предъявлять претензию непосредственно перевозчику, путем направления письменной претензии, которая подписывается лицом, получающим багаж и перевозчиком. Претензия составляется Туристом, в аэропорту прилета в присутствии представителя аэропорта – агента по розыску багажа и направляется в службу розыска багажа. Турист обязан потребовать от агентов по розыску багажа направления соответствующего акта Перевозчику, в страну регистрации авиаперевозчика. Перевозчик в соответствии с международными требованиями организует поиск утраченного багажа и информирует об этом туриста. При перемещении багажа туриста службами аэропорта ответственность за багаж несет

аэропорт;
2.3.13. Турагент принимает на себя солидарную ответственность за действия Туриста во время осуществления тура, обязуется разъяснить Туристу последствия нарушения правил перевозки, осуществления тура, нахождения в стране временного пребывания и пересечения государственной границы, а также компенсировать Туроператору убытки, связанные с нарушением Туристом указанных правил;
2.3.14. Турагент обязан за 12 часов до вылета Туриста уточнить время, аэропорт вылета у Туроператора и довести до сведения Туристов необходимую информацию о перевозке и порядке ее осуществления;
2.3.15. В случае обращения к Туроператору с претензией от Туриста по каким-либо причинам, Турагент обязуется обратиться с письмом на официальном бланке с изложением обстоятельств обращения Туриста (с ссылкой на договор и законодательство) и приложить к письму: договор, заключенный между Турагентом и Туристом (заказчиком туристского продукта), претензию туриста, информацию о Заявке, фото и/или видео (при наличии), а также иные документы, необходимые Туроператору для надлежащего и полного рассмотрения обращения Турагента. Претензия может быть рассмотрена Туроператором в течение месяца. Срок рассмотрения может быть продлен в зависимости от сложности ситуации;
2.3.16. Своевременно производить оплату счетов, выставленных Туроператором.
2.3.17. Фото, характеристики и описания мест проживания (отелей), размещенные на сайте Туроператора, могут отличаться от фактической текущей ситуации. Для получения более подробной информации, Турагент обязан использовать официальный сайт мест проживания (отелей) , либо дополнительно запрашивать информацию у Туроператора. В случае несоблюдения условий данного пункта, Туроператор освобождается от какой-либо ответственности.
2.3.18. Соблюдать условия Договора надлежащим образом и в полном объеме.

2.4. Турагент имеет право
2.4.1. Получить информацию о туристских продуктах и ценовых предложениях на них на официальном сайте Туроператора – www.kompastour.com/kg/rus, в том числе при помощи электронной почты и веб-сайта;
2.4.2. Направлять Заявки Туроператору, производить бронирование и продажу авиабилетов Перевозчика через веб-сайт www.kompastour.com/kg/rus или через электронный кабинет Турагента;

2.4.3. Направлять Заявки на туристский продукт (авиабилеты, проживание, трансферт, питание, медицинское страхование туристов и т. п.) на основе турпродуктов туроператоров-нерезидентов и Перевозчиков через веб-сайт www.kompastour.com/kg/rus, электронной рассылкой или через электронный кабинет Турагента;

2.4.4. Получать от Туроператора собственный индивидуальный пароль и логин для работы в онлайн системе Туроператора через электронный кабинет Турагента.

3. Порядок работы с Заявками

Подача Заявки
3.1. Программа Тура, дата и время начала Тура, место и время сбора, а также дата окончания Тура определяется согласно отдельному перечню туристских услуг, предоставляемых Туроператором по договорам с партнерами Туроператора, который публикуется на сайте Туроператора www.kompastour.com/kg/rus (поисковая система). Турагент направляет запрос на подтверждение Заявки через электронный кабинет Турагента.
3.2. Сведения, переданные Турагентом Туроператору посредством онлайн системы бронирования, приравниваются к сведениям, переданным в письменном виде за подписью и печатью Турагента.
3.3. Для работы с системой онлайн бронирования, Туроператор, после подписания настоящего Договора, предоставляет Турагенту индивидуальный пароль и логин. Отслеживание принятой Туроператором Заявки со времени ее поступления и до момента подтверждения производится сотрудником Турагента в соответствии с пунктом 2.3.4. Договора.
3.4. Турагент несет полную ответственность за сохранение секретности переданного ему индивидуального пароля и логина в онлайн системе бронирования. В случае завладения третьими лицами индивидуального пароля и логина Турагента и выступления этих лиц в онлайн системе бронирования от имени Турагента, Туроператор не несет ответственности за ущерб, понесенный Турагентом или третьими лицами в связи с такими действиями.

3.5. В случае замены или блокировки пароля и/или логина Турагента в онлайн системе

бронирования, последний обращается к Туроператору с соответствующим письменным требованием. Замена или блокировка пароля и/или логина производится Туроператором в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения соответствующего письменного требования.

3.6. Документами, подтверждающими бронирование авиабилета и/или турпродукта, являются Подтверждение в онлайн системе Туроператора, в электронном кабинете Турагента и Счет на оплату, который Туроператор формирует в личном кабинете. Подтверждение может быть направлено Туроператором Турагенту на адрес электронной почты.

3.6.1 Туроператор вправе выписать авиабилеты до подтверждения Заявки ,при условии согласования выписки авиабилетов с Турагентом. По факту согласования выписки авиабилетов Турагентом, Заявка признается частично подтвержденной Туроператором и на выписанные авиабилеты распространяются все условия Договора, в том числе, но не ограничиваясь, наступления ответственности, предусмотренной разделом 7 настоящего Договора.

3.6.2. Туроператор вправе частично подтвердить услуги, входящие в состав тура (проживание, трансфер, страховку и так далее) до Подтверждения Заявки. По факту частичного подтверждения услуг Туроператором Заявка признается частично Подтвержденной и на подтвержденные услуги распространяются все условия Договора, в том числе, но, не ограничиваясь, наступление ответственности, предусмотренной разделом 7 настоящего Договора.

3.7. После получения 100 % оплаты Турагента в личном кабинете Турагента будет доступен следующий пакет документов: туристский ваучер (в котором отражается информация по размещению в отеле, питанию, трансферу), авиабилет или маршрутная квитанция, памятка для туриста, страховой сертификат либо страховой полис (по запросу). Данный пакет документов выдается путем открытия доступа в личном кабинете либо, в исключительных случаях, запроса у ответственного менеджера на электронную почту Турагента. Авиабилеты по определенным направлениям и авиакомпаниям выписываются за 1-2 дня до вылета.

3.8. При бронировании Туров на «Высокий сезон» - Новогодний период с 25 декабря по 5 января, Нооруз с 18 марта по 28 марта, Рождество с 20 декабря по 25 декабря и с 5 января по 12 января, Китайский Новый год, Рамадан, Пасха, Майские праздники, Периоды школьных каникул, акция «Раннее бронирование», MICE (групповые туры, корпоративные заезды, бронирование свыше 5 номеров), круизные туры, Динамические туры или «DYNAMIC», а также любых туров, по которым Туроператором установлены особые условия оплаты, оплата производится в течение 48 часов с даты подтверждения.

Отказ (аннуляция) от Заявки

3.9 Отказ (аннуляция) Турагента от Заявки является нарушением обязательств и влечет ответственность, предусмотренную разделом 7 настоящего Договора и действующим законодательством Кыргызской Республики. В случае отказа Турагента от перевозки или туристического продукта, Турагент оплачивает Туроператору штраф в размерах, указанных в пункте 7 настоящего Договора.

3.10 Порядок оформления отказа (аннуляция) от Заявки:

В случае отказа Турагента (Туриста) от Тура Турагент направляет Туроператору запрос на отказ (аннуляцию) Заявки через личный кабинет. Запрос об отказе (аннуляции) от Заявки принимается с 10.00 до 17.00 времени Бишкека (запросы, поданные после 17.00 будут рассмотрены в следующий рабочий день). После принятия запроса об аннуляции направляет ответ на запрос с указанием условий аннуляции. После чего Турагент дает ответ в личном кабинете о согласии с условиями аннуляции. В случае несогласия Турагента с условиями аннуляции или отсутствием какого-либо ответа от Турагента, его самоустранения, Заявка считается действующей (Заявка не аннулируется).

Также отказом от Заявки будет считаться бездействие Турагента, в отношении забронированной Заявки, выразившееся в отказе от предоставления Туроператору каких-либо пояснений в связи с фактическим самоустранением Турагента от приобретения заказанного турпродукта.

Моментом начала Тура считается день отправки (вылета) в пункт назначения.

3.11 Моментом аннуляции Тура будет считаться Подтверждение аннуляции Заявки от Туроператора.

3.12 В случае, если Турагент отказался от Тура до Подтверждения Заявки, забронированной не позднее чем за 48 часов дня до вылета, Турагент оплачивает штраф до 100 % от стоимости Тура (в зависимости от понесенных Туроператором расходов).

3.13 Туроператор вправе провести процедуру минимизации, при этом Турагент не освобождается от ответственности за отказ от Заявки. Если Туроператор выпускает авиабилеты и/или места на

чартерных рейсах в продажу, Турагент обязуется оплатить разницу в стоимости авиабилетов и/или мест на чартерных рейсах (если билеты будут реализованы по заниженной цене, которая ниже заложенной цены в Заявке).

Внесение изменений в Заявку

3.14 При каждом изменении условий бронирования Заявки после первоначального подтверждения Заявки Туроператором, Турагент обязуется написать отделу бронирования Туроператора о внесённых изменениях. После внесения Туроператором соответствующих изменений в Заявку, Турагент обязуется проверить внесенные изменения и написать отделу бронирования Туроператора о правильности внесенных изменений. В случае если Турагент не проверил внесенные изменения и/или не написал отделу бронирования Туроператора об их правильности, предполагается что Турагент согласен с внесенными изменениями и Туроператор не несет ответственности за какие-либо последствия внесенных изменений (в том числе, но, не ограничиваясь - имущественные).

4. Условия и порядок оплаты

4.1. Рекомендованная Туроператором стоимость туристского продукта для реализации туристу определяется коммерческим предложением Туроператора и информацией, размещаемой на вебсайте Туроператора – https://kompastour.com/kg/rus/. Расчеты производятся в валюте Кыргызской Республики (сом), по коммерческому курсу Туроператора, указанному на сайте – https://kompastour.com/kg/rus/, на день оплаты. Курс устанавливается Туроператором ежедневно и размещается на сайте Туроператора.

4.2. Оплата за авиабилеты и/или туристского продукта производится Турагентом в сомах по нетто стоимости, указанной в счете на оплату. Турагент получает вознаграждение (доход) от Туриста. При безналичных расчетах оплата считается произведенной по факту поступления денежных средств на банковский счет Туроператора. При оплате наличными Турагент вносит в кассу Туроператора сумму, указанную в счете на оплату.

4.3. В течение 1 (одного рабочего) дня со дня подтверждения Заявки в личном кабинете Турагента формируется счет на оплату стоимости подтвержденного туристского продукта. Турагент самостоятельно распечатывает сформированный счет из личного кабинета в системе. Счет действителен в течение текущего рабочего дня, если иное не оговорено дополнительно. и не изменен коммерческий курс Туроператора на момент оплаты. В случае изменения коммерческого курса Туроператора в течение дня, Туроператор вправе произвести перерасчет стоимости туристкого продукта по новому курсу и выставить новый счет на оплату.
В случае, если Туроператором определены особые условия или крайние сроки аннуляции (deadline), Турагент обязан оплатить полную стоимость Тура не позднее, чем за один день до их наступления. В случае неоплаты, Туроператор может изменить стоимость Тура в большую сторону, ответственность за оплату в данном случае возлагается на Турагента.

4.4. Турагент обязан произвести оплату не менее 30% от суммы стоимости Заявки в первые 3 (три) рабочих дня после подтверждения, а остальную сумму необходимо произвести не позднее 7 (семь) календарных дней до даты начала Тура. Исключение составляют Туры на даты заезда, даты начала Тура по условиям «Раннего бронирования» и в «Высокий сезон» (праздники), MICE, круизные туры, Динамические туры или «DYNAMIC», по которым удерживается сумма в размере 100 % от стоимости Тура вне зависимости от даты аннуляции:

- Новогодний период с 25 декабря по 5 января;
- Нооруз с 18 марта по 28 марта;
- Рождество с 20 декабря по 25 декабря и с 5 января по 12 января;
- Китайский Новый год;
- Рамадан;
- Пасха;
- Майские праздники;
- Периоды школьных каникул;
- Акция «Раннее бронирование;
- MICE (групповые туры, корпоративные заезды, бронирование свыше 5 номеров);
- Круизные туры.
- Динамические туры или «DYNAMIC», GDS туры, туры с особыми условиями бронирования.

При этом, все туры, оформленные на даты вышеперечисленных праздников, «Раннее бронирование», MICE, круизные туры, Динамические туры или «DYNAMIC», а также отели с особыми условиями оплаты, должны быть оплачены в размере 100 % в течение 48 часов с даты подтверждения Заявки.

Стороны подтверждают, что если дата заезда выпадает на праздничные дни, то Заявка должна быть оплачена в течение 24 часов со дня подтверждения не позднее 15.00, в зависимости от даты заезда, в противном случае Туроператор вправе аннулировать Заявку.

4.5. Оплата по Турам системы GDS (туров с использованием авиабилетов на регулярных рейсах), и Динамические туры или «DYNAMIC» принимается по правилам авиакомпании, но не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты подтверждения Заявки.

4.6. Условия оплаты отелей с особыми условиями оплаты в турах указываются на сайте и/или в рассылке Туроператора, или на момент Подтверждения заявки в личном кабинете Турагента.

4.7. В случаях, когда до даты начала Тура остается менее 7 (семи) календарных дней, оплата производится в день Подтверждения Заявки.

4.8. При каждом изменении условий бронирования Заявки после первоначального подтверждения Заявки Туроператором, Турагент возмещает Туроператору все расходы, понесенные последним в связи с перебронированием в течение 1(одного) рабочего дня с даты подтверждения изменений в услугах.

4.9. В случае невозможности исполнения настоящего договора, возникшей по вине Турагента или Туриста, услуги Туроператора подлежат оплате в полном объеме.

4.10. В случае отказа Турагента от Тура по причине отсутствия (недействительности) у Туриста въездной визы, паспорта, вклейки на несовершеннолетнего ребенка, нотариально заверенного разрешения одного из супругов на вывоз ребенка за границу, и иным погранично-таможенным формальностям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики, для Турагента наступают последствия, предусмотренные п.7.2 настоящего Договора. Отказ Посольства в выдаче визы туристу не является основанием для отмены штрафных санкций, изложенных в п.7.2. настоящего Договора.

4.11. По факту оказанных услуг Стороны подписывают Акт выполненных работ (оказанных Услуг) по дате вылета туристов. Турагент обязуется вернуть подписанный Акт Туроператору в течение 10 (десять) рабочих дней с даты получения нарочно (любым представителем Турагента) или с даты отправки Туроператором почтой по адресу, указанному в Договоре. В случае невозврата, а также непредставления мотивированного отказа от подписания Акта в течение вышеуказанного срока, Акт считается принятым и подписанным Турагентом. В данном случае, Турагент не вправе оспаривать содержание Акта в будущем.

4.12. Стороны ежеквартально подписывают Акт сверки взаиморасчетов. Турагент обязуется вернуть подписанный акт сверки взаиморасчетов Туроператору в течение 10 (десять) рабочих дней с даты получения нарочно (любым представителем Турагента) или с даты отправки Туроператором почтой по адресу, указанному в Договоре. В случае невозврата, не подписания Акта, а также непредставления мотивированного отказа от подписания Акта в течение вышеуказанного срока, Акт считается принятым и подписанным Турагентом. В данном случае, Турагент не вправе оспаривать содержание Акта в будущем.

4.13. Настоящим Турагент дает согласие на списание каких-либо сумм с оплаченных Заявок на погашение любой задолженности Турагента перед Туроператором. При этом, Туроператор направляет Турагенту уведомление о переносе суммы. В случае такого списания, оплаченная Турагентом Заявка, считается не оплаченной и услуги по ней не будут оказаны.

4.14. В случае не представления каких - либо туристских услуг по вине Туроператора и/или по иным причинам, забронированных и оплаченных Турагентом, Туроператор обязуется произвести возврат стоимости этих услуг, полученных от Турагента, на банковский счет последнего в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты окончания срока туристского продукта и после расчета, минимизации (при наличии) и удержания Туроператором и/или поставщиками туристских услуг фактически понесённых расходов, штрафов (при наличии), на основании письменного требования Турагента. При этом с учетом ситуации и существенных изменений в Кыргызской Республике и/или в странах временного пребывания, срок возврата денежных средств может быть изменен Туроператором в одностороннем порядке.

4.15. Стороны согласовали, что возврат по акционным услугам (добавленным Туроператором без оплаты) не производится ни при каких обстоятельствах, включая, но, не ограничиваясь, в случае удаления акционной услуги Турагентом, стоимость турпродукта не меняется.

5. Ответственность Сторон

5.1. За нарушение или ненадлежащее выполнение принятых по настоящему Договору обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством

Кыргызской Республики.

5.2. Турагент несет ответственность за достоверность сведений, предоставляемых Туроператору. В случае предоставления сведений, не соответствующих действительности, либо искаженных, неполных сведений, либо несвоевременного предоставления таких сведений, Туроператор не несет ответственности за негативные последствия, вызванные такими действиями (бездействием) Турагента.

5.3. Туроператор не несет ответственность за подлинность, правильность, срок действия документов, наличие ПИН в паспорте и т.д., предоставляемых Туристом для организации Тура, за все возможные последствия, связанные с этими обстоятельствами.

5.4. Турагент несет ответственность за проведение для Туриста предварительного инструктажа по всем вопросам, связанным с организацией тура и оформлением всех необходимых документов в соответствии с пунктами 2.3.7., 2.3.12 Договора.

5.5. В случае нарушения порядка и сроков оплаты по Договору Турагент оплачивает Туроператору пеню за каждый календарный день просрочки в размере 0,5% от суммы задолженности.

5.6. Туроператор несет ответственность за своевременное и полное оказание услуг, входящих в состав Тура при наличии вины. В случае отказа Туроператора от предоставления туристских услуг по ваучерам, приобретенным по настоящему Договору, по причинам, не зависящим от Турагента, последний вправе требовать от Туроператора возмещения убытков.

5.7. Турагент несет полную ответственность за достоверность предоставленной информации Туроператору и в случае возникновения споров со стороны туристов, третьих лиц и т.д., в связи с предоставлением недостоверной информации, возмещает все расходы и убытки Туроператору.

5.8. Туроператор не несет ответственность за Перевозчика по обстоятельствам, связанным с транспортировкой (перевозкой) Туриста и его багажа (отмена рейса, задержка рейса, задержка подачи транспортного средства, вынужденное изменение маршрута, изменение времени вылета и т.д.), Турагент (Турист) обязан предъявлять претензии непосредственно Перевозчику либо Туроператору (для перенаправления претензии Перевозчику), с соблюдением принятых процедур, в соответствии с законодательством и в установленные сроки.

5.9. Туроператор не несет ответственности за опоздание Туриста на рейс - регистрация на международные рейсы начинается за 3 часа до времени вылета, указанного в авиабилете или в маршрутной квитанции.

5.10. Туроператор не несет ответственности за отказ в выдаче въездной визы и/или за несвоевременную выдачу визу Туристу, либо за отказ Туристу во въезде государственными органами страны. Все расходы, связанные с отказом в выдаче визы /или с несвоевременной выдачей визы либо с отказом Туристу во въезде государственными органами страны несет Турагент/Турист и возмещает расходы Туроператора в течение 3 (трех) календарных дней с даты заявления Туроператором соответствующего требования.

5.11. Туроператор не несет ответственности за качество и оплату дополнительных услуг (экскурсии, трансферы, изменение условий проживания), заказанных и оплаченных Туристом самостоятельно у сторонних фирм на территории страны пребывания.

5.12. Туроператор не несет ответственность за любое самостоятельное изменение Туристом условий обслуживания, повлекшее за собой дополнительные затраты (изменение условий проживания, экскурсионные программы, трансферы и т.д.), а также за оплату Туристом в стране пребывания счетов на клиентское обслуживание сверх оговоренного условиями договора.

5.13. Страхование туриста производится Турагентом в соответствии с применимым законодательством Кыргызской Республики, включая Закон Кыргызской Республики «О туризме» от 25 марта 1999 года № 34. Турагент обязуется получить согласие на страхование у туриста и до выдачи туристу страхового сертификата проверить корректность данных и действительность страхового сертификата.

5.14. Туроператор не несет ответственности за ущерб, понесенный туристами Турагента до или во время совершения путешествия вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, а именно, в случае, когда невозможность исполнения договора на туристское обслуживание возникла по обстоятельствам, независящим от воли Сторон, устранить которые разумными действиями Сторон не представляется возможным (форс-мажорных обстоятельств), таких (и не только) как стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, пожар, извержение вулкана и т.п.); забастовки на транспорте, военные действия любого характера; резкое изменение решения уполномоченных государственных органов Кыргызской Республики и / или иностранных государств, изменение правил в аэропортах, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору; изменение правил и принципов в области миграционной политики Кыргызской Республики и соответствующих иностранных государств; резкое повышение налогов и иных обязательных платежей и др.

5.15. Туроператор не несёт ответственность за действия властей страны пребывания по отношению к Туристу, в том числе, но не ограничиваясь, если такие действия были вызваны нарушением им правопорядка или причинения беспокойства окружающим в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или нарушением других правил общественного порядка, хранением, провозом, распространением наркотиков, оружия и пр. В случае депортации Туриста из страны пребывания им оплачиваются все расходы по ее проведению, либо Турагент возмещает Туроператору все расходы, связанные с процедурой депортации Туриста в полном объеме.
5.16. Туроператор не несёт ответственность за недостоверность сведений, предоставленных Турагентом Туристу, в том числе о точном пункте назначения в стране пребывания, если в области миграционной политики Кыргызской Республики и соответствующих иностранных государств предусмотрено нахождение туриста в строго оговоренном пункте назначения и в строго определенное время, ответственность за нарушение этого требования лежит на Турагенте.
5.17. Ответственность за перевозку и сохранность груза, не предоставленного к взвешиванию, возлагается на Туриста.
5.18. Туроператор не несет ответственности за действия Турагента и/или Туриста, противоречащие законодательству Кыргызской Республики либо законодательству страны пребывания.
5.19. Туроператор не несет ответственность в случае, если Туриста не пропустили через пограничные службы Кыргызской Республики или через пограничные службы стран въезда по каким-либо причинам, включая, но не ограничиваясь: ограничение на выезд физических лиц-должников, должностных лиц юридического лица-должника, запрет на выезд лиц, находящихся в розыске, ограничение на выезд, наложенное судебными органами и судебными исполнителями и т.д.
5.20. Туроператор не несет ответственность за несоответствие услуг субъективному представлению Туриста об этих услугах. Турагент обязуется максимально проинформировать Туриста до начала оформления Тура (подачи Заявки) о составе Тура, его качественных характеристиках, в том числе, но не ограничиваясь, об отеле, об услугах, предоставляемых отелем, показать фотографии, отзывы туристов и т.д. Все претензии относительно качества услуг, предоставляемых в отеле и/или по состоянию отеля могут приниматься Туроператором только в случае подтверждения партнерами Туроператора или отеля предъявленных претензий Турагента относительно качества услуг, предоставляемых в отеле и/или по состоянию отеля.
5.21. Туроператор не несет ответственности за отказ в выезде нерезидентам Кыргызской Республики, связанный с нарушением миграционного законодательства Кыргызской Республики.
5.22. Туроператор не несет ответственности за любые виды ущерба Туриста и/или иного Заказчика в связи с возникновением у него любого заболевания и/или любой инфекции (в том числе коронавирусной инфекции COVID-19 и иных заболеваний) и/или лечение и/или реабилитацией в связи с указанным заболеванием и/или инфекцией.
5.23. Туроператор не несёт ответственности за действия властей страны пребывания по отношению к Туристам в случае обнаружения у них коронавирусной инфекции COVID-19 и иных заболеваний.
5.24. Туроператор не несет ответственности перед Турагентом (Туристом) за понесенные им расходы и иные негативные последствия, возникшие вследствие всевозможных нарушений и обстоятельств, которые не входят в зону контроля Туроператора, в том числе, но не ограничиваясь, за обстоятельства, которые привели к отмене Тура, нарушению расписания, нарушению культурно-развлекательной и экскурсионной программы, в случаях: наступления неблагоприятных гидрометеорологических условий, в том числе туман, шторм, объявление штормового предупреждения в районе прохождения тура, повышение или понижение уровней воды до отметок, не позволяющих безопасное прохождение по программе Тура, увеличение скорости течения и прочих обстоятельств.
5.25. Стороны не несут ответственность:
- за сохранность багажа;
- за сохранность ценностей и документов Туриста;
- за качество услуг, оказанных Туристу на месте за дополнительную плату.
5.26. Туроператор не несет ответственность за информирование Турагента (Туриста) о правилах въезда/выезда в/из страну/страны временного пребывания, визовых и карантинных формальностях по Заявкам на бронирование, как туристского продукта, так и наземных услуг. Турагент обязуется самостоятельно изучить все необходимые правила, формальности и информировать Туриста в полном объеме и надлежащим образом, а также заполнить все необходимые формы (в том числе на сайтах стран временного пребывания), забронировать при необходимости карантинные номера и т.д.

6. Разрешение споров и разногласий

6.1. В случае возникновения между Сторонами разногласий по Договору Стороны приложат все усилия для того, чтобы разрешить конфликтную ситуацию. Договор предусматривает разрешение споров путем обмена письменными претензиями и ответов на претензии.

6.2. В случае предъявления претензий Турагентом для последующего предоставления их Туроператором Перевозчику или партнеру Туроператора, срок не должен превышать 10-ти календарных дней от даты окончания тура. К претензии прилагаются: копия договора с Туристом и копии документов, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Туристом в ходе путешествия.

6.3. Если разногласия между Сторонами не будут устранены путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в судебных органах Кыргызской Республики.

7. Возмещение убытков, пени и удержания

7.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора Туроператором, Турагент вправе расторгнуть договор на условиях и в порядке, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

7.2. В случае отказа (аннуляции) от Заявки Турагентом, последний выплачивает Туроператору в течение 3-х рабочих дней с даты выставления счета, следующие суммы:

- При аннуляции за 26 дней и более до даты начала Тура – 2 000 сом за каждую Заявку , а также сумму фактически понесённых расходов Туроператора.
- При аннуляции в период от 21 дня до 25 календарных дней включительно до даты начала Тура – 10% от стоимости тура, а также сумму фактически понесённых расходов Туроператора.
- При аннуляции в период от 15 дней до 20 календарных дней включительно до даты начала Тура – 30% от стоимости тура, а также сумму фактически понесённых расходов Туроператора.
- При аннуляции в период от 10 дней до 14 календарных дней включительно до даты начала Тура – до 50% от стоимости тура, а также сумму фактически понесённых расходов Туроператора.
- При аннуляции в период от 0 дней до 9 календарных дней включительно до даты начала Тура – до 100% от стоимости тура, а также сумму фактически понесённых расходов Туроператора.

Кроме того, при аннуляции тура в период от 0 до 25 календарных дней до даты начала Тура, Туроператор помимо сумм, указанных выше, вправе удержать сумму расходов за организацию Заявки и ее отмену в размере 5 000 сом.

Исключение составляют туры на даты заезда, даты начала Тура по условиям «Раннего бронирования» и в «Высокий сезон» (праздники), Динамические туры, MICE, GDS туры, круизные туры по которым удерживается сумма в размере 100 % от стоимости Тура вне зависимости от даты аннуляции:

- Новогодний период с 25 декабря по 5 января;
- Нооруз с 18 марта по 28 марта;
- Рождество с 20 декабря по 25 декабря и с 5 января по 12 января;
- Китайский Новый год;
- Рамадан;
- Пасха;
- Майские праздники;
- Периоды школьных каникул;
- Акция «Раннее бронирование;
- MICE (групповые туры, корпоративные заезды, бронирование свыше 5 номеров);
- Круизные туры;
- Динамические туры или «DYNAMIC», GDS туры;
- Отели с особыми условиями оплаты.

7.3. При аннуляции авиабилетов по турам системы GDS (туров с использованием авиабилетов на регулярных рейсах), удержание понесенных расходов осуществляется в соответствии с правилами авиакомпании.

7.4. За просрочку оплаты любых сумм, Турагент обязуется оплатить Туроператору пеню в размере 0,5% от общей суммы задолженности за каждые сутки просрочки оплаты. Сутки, следующие за сутками, когда денежные средства должны поступить на расчетный счет Туроператора в соответствии с настоящим Договором, считаются сутками просрочки оплаты до тех пор, пока деньги не поступят на расчетный счет Туроператора.

7.5. Турагент обязан возместить в полном объеме убытки, причиненные Туроператору вследствие расходов и убытков, причиненных какому-либо третьему лицу или его имуществу в связи с нарушением настоящего Договора, или каким-либо небрежным действием, упущением, умыслом или неправильным представительством со стороны Турагента, его должностных лиц, служащих или обслуживающего персонала.

7.6. При аннуляции авиабилетов по Турам с использованием авиабилетов на регулярных блочных рейсах, удержание понесенных расходов осуществляется в соответствии с правилами Туроператора и настоящим Договором.

7.7. В случае отказа в выдаче въездной визы на Туры в Шенген зону с использованием авиабилетов на регулярных блочных рейсах, Туроператор удерживает сумму фактически понесенных расходов за каждый авиабилет.

8. Особые условия

8.1. В случае, если Туроператор не сможет выполнить обязательства по настоящему Договору по независящим от него обстоятельствам (не предоставление Перевозчиком воздушного судна, экипажа, отсутствия разрешения на пролет территорий других государств, отсутствие авиатоплива в аэропортах, погодные условия и т.п.), Турагент совместно с Туроператором предъявляют претензии и иски третьей стороне, по вине которой возник ущерб.

9. Порядок изменения и расторжения Договора

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует в течение 1 (одного) календарного года, а в части взаиморасчетов - до полного исполнения Сторонами обязательств.

9.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами

9.3. Стороны могут прекратить действие Договора по обоюдному согласию, подписав письменное соглашение о расторжении Договора.

9.4. Уведомление о расторжении Договора должно быть предоставлено другой стороне в письменной форме, не позднее, чем за месяц до расторжения Договора. Турагент обязан до прекращения Договора завершить все взаиморасчеты с Туроператором.

9.5. Туроператор вправе отказаться от исполнения Договора без какого-либо возмещения расходов Турагенту, путём уведомления об этом Турагента за 1 (один) календарный день до даты расторжения Договора, в случае нарушения Турагентом каких-либо условий настоящего Договора, в том числе, но не ограничиваясь:

- нарушения порядка оплаты, указанного в разделе 4 Договора.
- неадекватного поведения Турагента, повышения голоса на сотрудников Туроператора и т.д.
- полное или частичное изменение программы тура, даты и времени начала тура, места и сбора, а также даты окончания тура указанных в Заявке более 3 раз.
- нарушения любого из условий Договора.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящий Договор с Приложениями, являющимися его неотъемлемой частью, составлен на русском языке в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

10.2. Содержание Договора является строго конфиденциальным и разглашению третьим лицам не подлежит.

10.3. Стороны обязуются извещать друг друга в течение 5 рабочих дней со дня изменения их реквизитов, адресов в письменной форме.

10.4. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

10.5. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Кыргызской Республики.

11. Реквизиты и подписи сторон:

ТУРОПЕРАТОР	ТУРАГЕНТ
ОсОО «Туроператор Компас» Адрес: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Разакова 19, офис 1603, БЦ Россия ИНН: 01511201610095 Банковские данные: Банк: KICB БИК 128002 KGS 1280026035497044 USD 1280026035496842 EUR 1280026035496741 ---------- ЗАО «ДЕМИР КЫРГЫЗ ИНТЕРНЭШНЛ» БАНК Филиал «ДКИБ-ЦУМ» БИК 118013 KGS 1180000135864167 USD 1180000135864268 EUR 1180000135864369 E-mail: bishkek@kompastour.kz Тел: +996 312 963143 **Директор** **Муктаров О. М. _____**	